



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนาดี (กลุ่มงานการพยาบาล) อ.นาดี จ.ปราจีนบุรี ๒๕๒๒๐ โทร.๐๓๗-๒๘๙๐๕๗

ที่ ปจ.๐๐๓๓.๗๐๑/ ๑๖๓ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาดี

๑. เรื่องเดิม

ในการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ในตัวชี้วัดการส่งเสริมความโปร่งใส ประเด็นการจัดการ เรื่องร้องเรียน กำหนดให้มีการรายงาน สรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข เรื่องร้องเรียนประเภทต่างๆ พร้อมทั้ง เผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

๒. ข้อเท็จจริง

งานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลนาดี ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผล การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนาดี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) ดังนี้ คือ

๑).เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๘ เรื่อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการบริการ สาธารณสุข ทั้ง ๘ เรื่อง ทั้งนี้ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จนได้ข้อยุติแล้วทั้ง ๘ เรื่อง

๒).เรื่องร้องทุกข์/ ขอความช่วยเหลือทั้งหมด ๐ เรื่อง

๓. ข้อพิจารณา

เนื่องจากเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมปัญหาอุปสรรคและ แนวทางแก้ไขและเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ งานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ พิจารณาแล้วเพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประเมินดังกล่าว จึงเห็นควรเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบทาง [www.http://ndh.go.th](http://ndh.go.th) :ซึ่งเป็นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนาดี ต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติต่อไปด้วย

(นางสาวภิญญาพร ประสารวงศ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

- ทราบ

- อนุมัติ

(นายกฤษฏา จิตต์คำภา)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาดี

(๑๖ / ๑๗ / ๒๕๖๗)


รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์
 ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลนาดี
 ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

ตามที่คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ในระบบบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและแก้ไขตามแนวทางที่กำหนดไปแล้วนั้น จึงขอสรุปผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗ ดังนี้
 เรื่องร้องเรียนทั่วไป เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน ๘ เรื่อง
 เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ ทั้งหมด ๐ เรื่อง แบ่งเป็น

- ๑ ข้อร้องเรียนตามมาตรา ๕๗ (ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการสาธารณสุข)
 : มีข้อร้องเรียนตามมาตรา ๕๗ จำนวน ๐ เรื่อง
- ๒ ข้อร้องเรียนตามมาตรา ๕๙ (ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร/ตามสิทธิ)
 : ไม่มีข้อร้องเรียนตามมาตรา ๕๙
- ๓ เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ ทั้งหมด ๐ เรื่อง
- ๔ ข้อเสนอแนะ : ไม่มีข้อเสนอนแนะ
- ๕ ข้อชมเชย : ยังไม่มีข้อชมเชย

ในการนี้ คณะทำงานได้ประสานแจ้งหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทางการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับไว้ (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จจนยุติได้	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
เรื่องร้องเรียน				
๑ การรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุข	๓	๓	๐	๐
๒. การบริหารงานบุคคล	๐	๐	๐	๐
๔ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๐	๐	๐	๐
๕. การคุ้มครองผู้บริโภค	๐	๐	๐	๐
๖. ความประพฤติส่วนตัว	๕	๕	๐	๐
๗. การบริหารงานทั่วไป	๐	๐	๐	๐
รวม	๘	๘	๐	๐
เรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ	๐	๐	๐	๐


 ผู้สรุปรายงาน
 (นางสาวภิญญาพร ประสารวงศ์)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปผลการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๔ เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้วทั้งหมด ๔ เรื่อง ไม่มีเรื่องค้างดำเนินการ

ลำดับ	ปัญหา/ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ประเด็นปัญหา	การดำเนินการแก้ไขป้องกัน
๑	ญาติผู้มารับบริการไม่พอใจ เจ้าหน้าที่งานอนามัยแม่และเด็กพูดไม่เพราะกับญาติผู้มารับบริการ (๓ ตุลาคม ๒๕๖๖)	มารดาและบิดาพาเด็กมารับวัคซีนตามนัดหมายในสมุดคู่มือวัคซีนของเด็ก เมื่อมาถึงจุดบริการตรวจสอบพบว่าเด็กอายุยังไม่ครบ 4 ปี ยังฉีดยาวัคซีนไม่ได้ต้องให้อายุครบ 4ปี ก่อน มารดาของเด็กขอใบรับรองแพทย์ของเด็กเพื่อนำไปยืนยันโรงงานเพื่อรับรองว่าพาบุตรมารับวัคซีนจริง แต่ไม่ได้รับใบรับรองแพทย์เนื่องจากเจ้าหน้าที่พบว่าคนที่พาเด็กมารับวัคซีนคือบิดา แต่มารดาบอกว่าทำหน้าที่ขับรถพามาและนั่งคอยอยู่ด้านนอกไม่ได้เข้ามาในจุดบริการ ณ เวลานั้น ทำให้มารดาของเด็กเกิดความไม่พอใจจึงไปPost Facebook ต่อว่าเจ้าหน้าที่จุดบริการงานแม่และเด็ก	- การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน ทำให้มารดาผู้มารับบริการต้องใช้เวลาเนื่องจากไม่ได้รับใบรับรองแพทย์ไปยืนยันการพาบุตรมารับวัคซีนจริง เสียผลประโยชน์ในเรื่องของการได้รับโบนัสปลายปีของบริษัท	- ทบทวนกระบวนการดูแลผู้รับบริการของงานอนามัยแม่และเด็ก - ประสานงานมารดาของเด็กกับPost จากหน้า Facebook ได้รับความร่วมมือในการลบPost จาก Facebook - ประสานแพทย์ออกใบรับรองแพทย์ของเด็กเพื่อมารดานำไปยืนยันการพาบุตรมารับวัคซีนจริง - วางแนวทางการสื่อสารที่ระบุประเด็นสำคัญที่แท้จริงในความต้องการของผู้มารับบริการ - โทรมแจ้งผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจ ผู้ร้องเรียนลบโพสต์
๒	ญาติผู้มารับบริการไม่พอใจ เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินพูดจาไม่สุภาพและไม่ให้เกียรติ (๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖)	มีผู้ป่วยมารับบริการที่ห้องฉุกเฉินด้วยอุบัติเหตุผู้ป่วยนอนอยู่ในห้องฉุกเฉินคนเดียว ญาติต้องการเข้าไปอยู่เป็นเพื่อนและสอบถามอาการ ประตุห้องฉุกเฉินปิดซึ่งไม่สามารถเข้าไปได้ถ้าไม่ได้รับการเปิดจากภายในโดยเจ้าหน้าที่ ญาติจึงเดินเข้าไปทางด้านข้างของห้องเพื่อเข้าทางด้านหลังห้อง เมื่อไปถึงถูกเจ้าหน้าที่พูดด้วยน้ำเสียงไม่สุภาพว่า “ไม่ให้เข้ามาทางนี้ เดี่ยวมาขโมยของ” ทำให้ญาติผู้ป่วยไม่พอใจซึ่งเขาก็เป็นข้าราชการครู	- ญาติไม่รู้ช่องทางที่จะติดต่อเจ้าหน้าที่ - การสื่อสารที่ไม่สุภาพ	- ทบทวนกระบวนการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินกับผู้มารับบริการและญาติ ปรับพฤติกรรมให้พูดจาด้วยความสุภาพ - วางแนวทางป้องกัน ทำโปสเตอร์ขั้นตอนการติดต่อขอรับข้อมูลติดที่หน้าห้อง ติดกริ่งให้กดและติดป้ายกดกริ่งให้ชัดเจนที่หน้าห้องฉุกเฉิน - โทรมแจ้งผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจ

ลำดับ	ปัญหา/ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ประเด็นปัญหา	การดำเนินการแก้ไขป้องกัน
๓	พฤติกรรมบริการ และการสื่อสารที่ไม่สุภาพ (๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖)	ผู้มารับบริการมาขอรับใบส่งตัว เมื่อได้พบแพทย์แล้ว นั่งรอรับใบส่งตัวจากพยาบาล เนื่องจากกลัวไปไม่ทัน รับบริการตามเวลานัดที่โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จึงได้เข้าไปสอบถามพยาบาลผู้ทำใบส่งตัว พยาบาลพูดจาตะคอกใส่และพูดจาเสียงดัง ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ซึ่งผู้รับบริการก็เป็นข้าราชการเจ้าหน้าที่สรรพากร	พฤติกรรมบริการ และการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนกระบวนการทำงาน สื่อสารขั้นตอนการให้บริการ ประเมินความจำเป็นหรือเร่งรีบรายการนี้ - แจ้งพยาบาลปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการสื่อสารด้วยความสุภาพ - โทรแจ้งผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจ
๔	แพทย์ออกตรวจ OPD ช้า (๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖)	ผู้มารับบริการนั่งรอแพทย์ออกตรวจ เวลา ๐๙.๔๐น. แล้วยังไม่พบแพทย์มาออกตรวจที่ OPD	การบริการตรวจในเวลาที่แจ้งผู้รับบริการในขั้นตอนการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานโดยองค์กรแพทย์ ปรับเวลาการ Round ward ให้เร็วขึ้น และให้มีแพทย์มาออกตรวจที่เวลา ๐๙.๐๐น.อย่างน้อย ๑ คน - โทรแจ้งผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจ
๕	พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม และการสื่อสารที่ไม่สุภาพ (๘ มกราคม ๒๕๖๗)	ญาติพาผู้ป่วยเข้าไปรับบริการให้น้ำเกลือที่ห้องฉุกเฉินตามคำสั่งแพทย์ รอนาน เจ้าหน้าที่แสดงท่าทางไม่เต็มใจให้บริการ หน้าอ พุดจาไม่ดี	พฤติกรรมบริการและการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนกระบวนการดูแลผู้ป่วย - การให้ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการกับผู้ป่วยและญาติเป็นระยะ - แจ้งพยาบาลปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และการสื่อสารด้วยความสุภาพ - โทรแจ้งผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจ

สรุปผลการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามเรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ในถึงประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) มีเรื่องร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ ทั้งหมด ๐ เรื่อง ดำเนินการให้การช่วยเหลือแล้ว ไม่มีเรื่องค้างดำเนินการ

ลำดับ	ปัญหา/ข้อร้องทุกข์/ ขอความช่วยเหลือ	รายละเอียด	ประเด็นปัญหา	การดำเนินการแก้ไขป้องกัน



ผู้สรุปรายงาน

(นางสาวกัญญาพร ประสารวงศ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี

ชื่อหน่วยงาน : งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก กลุ่มงานการพยาบาล

โรงพยาบาลนาดี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี

วัน/เดือน/ปี : ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) รายละเอียดข้อมูล ตามเอกสารที่แนบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวภิญญาพร ประสารวงศ์)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

วันที่ ๑๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติ



(นายกฤษฎา จิตต์คำภา)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาดี

วันที่ ๑๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)



(นางสาวแสงดาว ชาลีแดง)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗